

**CARTA DE SERVIZOS PRAIAS DE COVAS E AREA / CARTA DE SERVICIOS PLAYAS DE COVAS Y AREA – 2018**

GAL	COVAS	AREA
<b>DEFINICIÓN DE TEMPORADA PRAIAS</b>		
Establécese a temporada de baño nas praias de Area e Covas como a comprendida entre os días 1 de xullo e 31 de agosto, sendo o período de máxima afluencia o comprendido entre o 20 de xullo e o 20 de agosto. <b>Fóra da tempada de baños so se manteran servizos mínimos de limpeza.</b>		
<b>SERVIZOS A DISPOSICIÓN DOS USUARIOS DAS PRAIAS</b>		
Accesos	Os principais accesos á praia sitúanse na estrada N-642, na zona de Covas. A praia atopase encravada na parroquia de Covas, accedendo a ela mediante o paseo marítimo. Existen doce accesos directos, sendo dous deles adaptados para minusválidos, con rampas de acceso e pasarelas que chegan hasta a area seca da praia.	Os principais accesos á praia sitúanse na estrada N-642, na zona de Area. A praia atopase circundada por un paseo marítimo dende o cal accedese á praia, posue cinco accesos dos cales dous están adaptados para persoas minusválidas, os accesos adaptados posúen rampas de acceso ao paseo marítimo, e pasarelas de madeira hasta a area seca da praia.
Aseos, duchas, lavapés	A praia de Covas dispón de 9 aseos, tres deles adaptados para persoas de mobilidade reducida. Ademais, existen 12 lavapés e 18 duchas, das cales 3 están adaptadas, e situadas nos accesos adaptados. O horario de prestación do servizo de aseos será de 9:00 h. a 20:00h.	Na praia de Area existen un total de 6 aseos e dous están adaptados para persoas de mobilidade reducida. Existen 12 duchas, das cales 3 están adaptadas e dous delas situadas nos accesos adaptados. O horario de prestación do servizo de aseos será de 9:00 h. a 20:00h.
Servizo Socorrismo e Primeiros Auxilios	Existen un equipo para salvamento e primeiros auxilios composto por 9 socorristas e voluntarios de Protección Civil, asistidos polos medios técnicos e humanos do SERGAS máis cercanos ás praias. Concretamente, o <u>Centro de Saúde de Viveiro</u> , que conta cun Punto Atención Continua 24 horas, situado na Rúa Ramón Canosa s/n tlf. 982561201, no que ademais se atopa dispoñible unha ambulancia medicalizada permanentemente e o <u>Hospital de Costa de Burela, na rua Rafael Vior s/n.</u> O horario de salvamento e prestación de primeiros auxilios será de 12:00 a 20:00 h.	
Punto Información	Os puntos de información nas praias de Covas e Area encóntranse situados xunto o Servizo de Socorrismo. O horario de atención ó público é de 12:00 a 20:00 . Ademais, está o Servizo de Información Turística no casco urbano do concello de Viveiro, na seguinte dirección Avd Ramón Canosa 982560879 con horario de Luns a Sabado, de 11 -14 y de 17:00 a 20:00 y Domingos de 12:00 a 14:00.	
Policía Local	A Praia de Covas a Area contarán con presenza policial segundo protocolo definido polos mandos da Policía, en horario de 12 a 20 horas dende o 1 de xullo ó 31 de agosto. Noutras tempadas (festas ou eventos especiais),manteranse os servizos mínimos.	
Papeleiras, contedores recollida selectiva	Existe un servizo diario de limpeza nas praias de Covas e Area, mediante o cal se limpa a superficie das praias e as súas infraestruturas e accesos. Ademais, hai localizadas papeleiras e contedores para a recollida selectiva dispostos nos accesos principais, que se baleiran diariamente. Os parámetros de control definidos para a limpeza da area, serán: Staphylococcus Aereus, Mohos e Levaduras, Pseudomonas Aereus. Os cales se controlarán a través de analíticas os meses de tempada alta.	
Análise da calidade da auga	Nas praias de Covas e Area existen un servizo de análises da auga realizadas a través da Xunta de Galicia, elaborado cada 15 días. Os resultados destas análises actualizados pódense consultar nos paneis informativos situados nos principais accesos das praias dende o 1 xuño ó 31 de agosto ou en <a href="http://www.sergas.es/Saude-publica/Praias">www.sergas.es/Saude-publica/Praias</a>	
<b>SISTEMA DE QUEIXAS E SUXERENCIAS</b>		
Existen follas de reclamacións e suxerencias a disposición dos usuarios das Praias de Area e Covas nos puntos de información e nos módulos de salvamento das praias. Tamén na páxina web do Concello de Viveiro e no Punto de Información Turística hai un buzón de suxerencias para calquera idea que se queira aportar. Ademais, dentro do sistema de calidade pertencente a estas praias, existen rexistros para as incidencias e non conformidades detectadas diariamente nas praias.		
<b>DISPONIBILIDADE DE SILLAS ANFIBIAS</b>		
Existen sillas anfibas a disposición dos usuarios das praias de Area e Covas nos módulos de salvamento. Soliciten información e axuda ós socorristas.		
<b>RISCOS HIXIÉNICO-SANITARIOS</b>		
Recomendase o uso de calzado para previr posibles incidencias como picaduras de fanecas bravas		
<b>INDICADORES SIGNIFICATIVOS</b>		
SOCORRISMO:	Valoración dada nas enquisas realizadas polos usuarios ao Servizo de Socorrismo	
LIMPEZA	Número de queixas sobre os servizos de mantemento e limpeza de instalacións e equipamentos	
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Calificación media obtida na realización da enquisa aos usuarios	
PARTICIPACIÓN DE USUARIOS	Número de enquisas realizadas	
ACCESOS	"Non conformes" detectados na Revisión de setrvicios-instalacións.	
RIESGOS HIXIÉNICO SANITARIOS	% de días con presenza de fanecas bravas (Scorpaena spp.) ou medusas	
SERVIZO INFORMACION	Número de queixas sobre os servizos de información (punto información, paneis, etc). Valoración dada polos usuarios ao Servizo de Información	

## CUMPRIMENTO OBXECTIVOS ANO 2017

Dos dous obxectivos establecidos para o ano 2016: **1.** Reducir o consumo de auga nas instalacións da praia nun 2%. **2.** Mellorar a participación cidadana a través da páxina web e redes sociais. O obxectivo número 1 conseguiuuse, o dous non se conseguíu.

## OBXECTIVOS ESTABLECIDOS PARA O ANO 2018

1. Mellorar a participación cidadana a través da páxina web e redes sociais.  
2. Reducir a xeración de residuos de envases nun 3% nas praias de Area e Covas.

O Concello de Viveiro adquiriu compromisos tanto de calidade coma de xestión ambiental que se reflicten nas políticas de xestión de praias e ambientais aprobadas pola xunta de goberno local e que están expostas ó público.

ESP	COVAS	AREA
-----	-------	------

### DEFINICIÓN DE TEMPORADA PLAYAS

Se establece la temporada de baño en las playas de Area y Covas la comprendida entre los días 1 de julio y 31 de agosto, siendo el periodo de máxima afluencia el comprendido entre el 20 de julio y el 20 de agosto. Fuera de temporada de baños solo se mantendrán servicios mínimos de limpeza.

### SERVICIOS A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS PLAYAS

Accesos	Los principales accesos a la playa se sitúan en la carretera N-642, en la zona de Covas. La playa se encuentra enclavada en la parroquia de Covas, accediendo a ella mediante el paseo marítimo. Con respecto a los accesos directos a la playa, existen doce accesos, siendo dos de ellos adaptados para minusválidos, con rampas de acceso y pasarelas que llegan hasta la arena seca de la playa.	Los principales accesos a la playa se sitúan en la carretera N-642, en la zona de Area. La playa tienen una ubicación con un modelo de urbanismo disperso. La playa de Area se encuentra circundada por un paseo marítimo desde el cual se accede a la playa, posee cinco accesos de los cuales dos están adaptados para personas minusválidas, los accesos adaptados poseen rampas de acceso al paseo marítimo, y pasarelas de madera hasta la arena seca de la playa.
Aseos, duchas, lavapiés	La playa de Covas dispone de 9 aseos, 3 de ellos adaptado para personas de movilidad reducida. Además, existen 12 lavapiés y 18 duchas, de las cuales 3 están adaptadas, y situadas en los tres accesos adaptados. El horario de prestación del servicio de aseos será de 9:00 h. a 20:00h.	En la playa de Area existen un total de 6 aseos, dos están adaptados para personas de movilidad reducida. Existen 12 duchas, de las cuales 3 están adaptadas y 2 de ellas situadas en los accesos adaptados. El horario de prestación del servicio de aseos será de 9:00 h. a 20:00h.
Servicio Socorrismo y Primeros Auxilios	En las playas de Covas y Area existe un equipo para salvamento y primeros auxilios compuesto por 9 socorristas, y voluntarios de Protección Civil, asistidos por medios técnicos y humanos del SERGAS más cercanos a las playas. Concretamente, el Centro de Salud de Viveiro, que cuenta con un Punto de Atención Continua 24 horas, situado en <u>Rúa Ramón Canosa s/n tlf. 982561201</u> , en el que además se encuentra disponible una ambulancia medicalizada permanentemente; y el <u>Hospital Da Costa de Burela en Rúa Rafael Vior, s/n</u> . El horario de salvamento y prestación de primeros auxilios en las playas será de 12:00 a 20:00 h.	
Punto Información	Los puntos de información en las playas de Covas y Area se encuentran situados junto al Servicio de Socorrismo. El horario de atención al público es de 12:00 a 20:00. Además, está el Servicio de Información Turística en el casco urbano del concello de Viveiro, en la siguiente dirección: Avd Ramón Canosa 982560879 con horario de Lunes a Sabado, de 11:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00 y Domingos de 12:00 a 14:00.	
Policía Local	Las playas de Covas y Area contarán con presencia policial discontinua según un protocolo definido por los mandos de la Policía, en horario de 12 a 20 horas desde el 1 de julio al 31 de agosto. En otras temporadas (fiestas o eventos especiales), se mantendrán los servicios mínimos.	
Papeleras, contenedores de recogida selectiva	Existe un servicio diario de limpieza en las playas de Covas y Area, mediante el cual se limpia la superficie de las playas y sus infraestructuras y accesos. Además, hay localizadas papeleras y contenedores para la recogida selectiva dispuestos en los accesos principales, que se vacían diariamente. Los parámetros de control definidos para la limpieza de la arena, serán: Staphylococcus Aereus, Mohos y Levaduras, Pseudomonas Aereus. Los cuales se controlarán a través de analíticas los meses de temporada alta..	
Análisis de la calidad del agua	En las playas de Covas y Area existe un servicio de análisis de agua realizado a través de la Xunta de Galicia, elaborado cada 15 días. Los resultados de los análisis actualizados se pueden consultar en los paneles informativos situados en los principales accesos de las playas o en <a href="http://www.sergas.es/Saude-publica/Praias">www.sergas.es/Saude-publica/Praias</a>	

### DISPONIBILIDAD DE SILLAS ANFIBIAS

Existen sillas anfibia a disposición de los usuarios de las playa de Area y Covas en los módulos de salvamento. Soliciten información y ayuda a los socorristas.

### RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS

Se recomienda el uso de calzado para prevenir posibles incidencias como picaduras de fanecas bravas

### SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Existen hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los usuarios de las playa de Area y Covas en los puntos de información y en los módulos de salvamento de las playas. También en la página web del Concello de Viveiro y en el Punto de Información Turística hay un buzón de sugerencias para cualquier idea que se quiera aportar. Además, dentro del sistema de calidad perteneciente a estas playas, existen registros para las incidencias y no conformidades detectadas diariamente en las playas.

### INDICADORES SIGNIFICATIVOS

SOCORRISMO	Valoración dada en las encuestas realizadas por los usuarios al Servicio de Socorrismo
LIMPIEZA	Número de quejas sobre los servicios de mantenimiento y limpieza de instalaciones y equipamientos
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Calificación media obtenida en la realización de las encuestas a los usuarios
PARTICIPACIÓN DE USUARIOS	Número de encuestas realizadas
ACCESOS	"Non conformes" detectados na Revisión de setrvcios-instalacións.
RIESGOS HIGIÉNICO SANITARIOS	% de días con presencia de fanecas bravas (Scorpaena spp.) o medusas
SERVICIO INFORMACION	Número de quejas sobre los servicios de información (punto información, paneles, etc.). Valoración dada por los usuarios al Servicio de Información

### CUMPLIMIENTO OBJETIVOS AÑO 2017

De los dos objetivos establecidos para el año 2016: 1. Reducir el consumo de agua de las instalaciones de la playa en un 2% 2. Mejorar la participación ciudadana a través de la página web y redes sociales. El objetivo número 1 se consiguió, el dos no se consiguió.

### OBJETIVOS ESTABLECIDOS PARA EL AÑO 2018

1. Mejorar la participación ciudadana a través de la página web y redes sociales.
2. Reducir en un 3% los residuos de envases en las playas de Area y Covas.

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR EL CONCELLO DE VIVEIRO

El Concello de Viveiro adquirió compromisos tanto de calidad como de gestión ambiental que se reflejan en las políticas de gestión de playas y ambientales aprobadas por la Xunta de Gobierno Local, y que están expuestas al público.